

考試院第 12 屆第 33 次會議考選部重要業務報告

民國 104 年 4 月 30 日

壹、考選行政

國家考試應考人對監場人員執行監場工作意見問卷調查報告

一、前言

本部去（103）年舉辦 18 種國家考試，計有 53 萬多人次報考，共遴用 2 萬 9 千多名監場人員負責監場工作，監場人員是本部現場執行考試任務第一線人員，與應考人的互動關係最為密切，監場人員工作表現不僅與考試公平性息息相關，亦影響本部的對外形象和服務品質，攸關應考人對於國家考試的評價。

目前國家考試均依「考選部國家考試監場人員選聘要點」規定辦理監場人員選聘，由本部或試區所在地機關學校就現任委任以上公務人員或各級公、私立國民小學以上合格教師遴選適格人員擔任。另為提升監場人員工作專業能力，本部每年均派員至各縣（市）政府機關或學校辦理監場人員講習，由熟諳考選業務之參事或研究委員擔任講座並實施測驗，經受訓合格者始發給國家考試監場人員識別證，領有該證者則列入選聘名冊。

監場工作係依據監場規則規定辦理，每一試場設有監場主任及監場員各一名互相配合執行監場工作，每十個試場另設有巡場主任一名協助處理及督導該試場責任區監場人員執行監場工作。監場工作重點包含監督應考人遵守試場規則、講解考試注意事項及熟悉應考人違規行為態樣等事項。而依例通常在各考試舉行第一天上午 8 時，所有監場人員及巡場主任皆須出席由試區主任召開的監場會議，提醒該考試注意事項及應考人違規行為扣分或扣考程序。另外，為因應突遇

地震緊急事故時，監場人員能熟悉地震防災作業程序，每次監場會議均播放國家考試地震防災宣導影片，告知地震防災之重要原則及行動準則，以確保人員生命安全。該宣導影片並掛在本部全球資訊網提供 YouTube 連結。

每次國家考試均動員眾多監場人員，藉由應考人的角度了解監場人員工作表現，本部爰進行問卷調查，以作為本部賡續提升考選服務品質及精進監場人員監場工作之重要參據。

二、資料與調查方法

本問卷調查選定 103 年 11 月 23 日專門職業及技術人員高等考試建築師、技師、第二次食品技師考試暨普通考試不動產經紀人、記帳士考試及 103 年 12 月 14 日特種考試地方政府公務人員考試兩項考試實施。

該兩項考試共計有 110,689 人報考，設有 3,450 個試場，依考區、考試等級分層抽樣，抽樣其中 448 個試場，抽樣應考人數共 14,849 人，依實際到考人數發出問卷 9,307 份，回收有效問卷 3,524 份，有效問卷回收率為 37.86%。(詳如表 1)。

表 1 應考人問卷抽樣回收統計表

問卷標的	發放問卷數 (實際到考人數)	回收有效樣本數	問卷回收率
103 年建技人員考試	3,848	1,469	38.18%
103 年地方特考	5,459	2,055	37.64%
總計	9,307	3,524	37.86%

三、統計資料分析

- (一) 98%以上填答者非常同意或同意監場人員在考試前，能充分清楚宣布考試重要事項，並依試場規則、監場規則等規定，依序請應考人收妥行動電話等通訊設備及書籍文件，

告知使用電子計算器時機，正確查驗電子計算器，考試開始前開拆試題後能將試題適當遮蔽，而考試開始鈴響後能迅速分發試題，考試結束時能迅速收回試卷（卡）。（詳如表 2 題號 1 至題號 8）

- （二）98%以上填答者非常同意或同意監場人員在考試時，能保持安靜，專心執行監場工作，監場人員對應考人所提意見或問題皆能妥善處理，耐心親切答覆，具有良好服務態度。（詳如表 2 題號 9 至題號 11）
- （三）98.95%以上填答者非常同意或同意，整體而言，監場人員在執行監場工作時具備專業及良好的工作態度，代表監場人員的監場工作能獲得應考人很高的滿意度。（詳如表 2 題號 12）
- （四）在開放性意見，共計有 400 人次應考人填寫建議，有 112 人贊同監場人員表現並表達鼓勵。而其他較具代表性建議者包括，考試時間快結束時前 5 分或 10 分提醒交卷時間、試場設置時鐘、監場人員勿隨意走動及監場人員聲音過多等意見。

四、精進作法

本問卷各題選項總計平均高達 99%對監場人員表現持正面評價，顯示多數應考人肯定監場人員工作表現。追求優質考選服務是永無止境的，服務沒有最好，只有更好。為提升監場人員監場工作品質，未來精進方向可考量下列幾點：

- （一）**監場講習加強宣導**：從本問卷調查可知應考人參加國家考試，最重視安靜的應試環境。本部日後辦理新進監場人員訓練講習時，將加強宣導監場人員應努力維持試場的寧靜，以提供應考人優質的應試環境。
- （二）**監場會議落實執行**：各項國家考試當天監場會議，落實要求監場人員維持試場寧靜，切實遵守監場規則第 19

條規定：「監場人員監場時，應注意整肅儀容，不得遲到或在試場內進食、吸煙、嚼食口香糖、檳榔、打盹、閱讀書報、批改作業、閒談、使用行動電話或呼叫器、戴聽耳機、擅離崗位、誤發試卷（卡）、翻閱應考人已繳之試卷（卡）、接受應考人饋贈及其他不嚴格執行監場情事。」針對問卷滿意度較低事項，也是監場工作最需加強之處，再三提醒監場人員務必維持應試環境安靜、告知應考人電子計算器使用時機、準時發放試題及避免不當行為（如非必要的交談、過於頻繁的走動巡視），以維護應考人考試權益。

（三）**遴選適格監場人員**：監場工作之良窳仍以是否有認真適格之監場人員為關鍵，目前表現不佳監場人員均依「考選部國家考試監場人員選聘要點」登錄本部監場人員管理系統，視其情節輕重，停止監場工作一定期間或不再選聘。民國 96 年起至 104 年 4 月計有 728 人次因違反監場規則登錄在案，目前現有 31 人仍遭限制一段期間內不得選聘為監場人員。其違規事由多以監場人員未能準時出席監場會議、未依規定時間至試場執行職務、延遲發放試題、誤發試卷（卡）。本部各項考試場務組均依規定嚴加審查監場人員資格，以遴選優秀人員擔任監場工作。

（四）**函請國家考試各考區縣（市）政府人事單位協助轉知**：國家考試試區及試場除臺北考區外，皆委請各縣（市）政府協助辦理，監場人員亦由各縣（市）政府人事單位推薦，為讓所推薦的監場人員能夠知悉本案應考人意見，擬發文請各考區縣（市）政府人事單位轉知監場人員，務必依本部所訂考試相關規定執行監場工作，避免不當行為的發生。

五、結語

「心中有考生」向為本部重要工作，應考人的意見更是驅策本部前進的動力。當前政府之服務均以民眾需求為依歸，國家考試在公平、公正、公開之前提下，亦不斷精益求精，提供應考人優質服務為努力目標。

因應行動上網潮流，具有通訊功能穿戴式裝置日漸盛行，本部於本（104）年4月18日至19日舉行之關務、身心障礙人員特考及國軍上校以上軍官轉任考試開始，附圖分送監場人員，請其向應考人加強宣導各項國家考試禁止攜帶具通訊功能之穿戴式裝置，以維國家考試公平性。

本部將持續跟隨時代潮流，與時俱進，廣納各界建言，藉由監場人員講習及監場會議賡續強化監場人員專業能力，俾使監場人員在執行監場工作同時，兼具關懷服務精神，以建構應考人感到溫馨、感動之全方位優質考選服務，樹立政府為民服務之典範與標竿。

表 2 國家考試應考人對監場人員執行監場工作意見問卷各題統計表

題 號		項目	非常 同意	同意	不同意	非常 不同意
1	監場人員在考試開始前，能充分清楚宣布考試重要事項及作答注意事項	人數	2294	1194	28	7
		百分比	65.11%	33.89%	0.79%	0.20%
		累積%	65.11%	99.01%	99.80%	100.00%
2	監場人員於每節預備鐘聲響後，能清楚告知關閉且收妥行動電話或呼叫器	人數	2491	1002	24	5
		百分比	70.73%	28.45%	0.68%	0.14%
		累積%	70.73%	99.18%	99.86%	100.00%
3	監場人員於每節考試開始前 7 分鐘，能指示收妥書籍文件並依序發放試卷（卡）	人數	2446	1043	22	8
		百分比	69.51%	29.64%	0.63%	0.23%
		累積%	69.51%	99.15%	99.77%	100.00%
4	監場人員能清楚告知得否使用電子計算器	人數	2376	1058	42	7
		百分比	68.22%	30.38%	1.21%	0.20%
		累積%	68.22%	98.59%	99.80%	100.00%
5	監場人員能正確查驗電子計算器型號（如未曾於考試中使用，請跳答下一題）	人數	1811	814	18	9
		百分比	68.29%	30.69%	0.68%	0.34%
		累積%	68.29%	98.98%	99.66%	100.00%
6	監場人員於考試開始前三分鐘，開拆試題後，能將試題，適當遮蔽不公開，等待考試開始	人數	2438	1044	27	8
		百分比	69.32%	29.68%	0.77%	0.23%
		累積%	69.32%	99.00%	99.77%	100.00%
7	監場人員於考試開始鐘聲響起，能準時迅速分發試題	人數	2464	994	25	13
		百分比	70.48%	28.43%	0.72%	0.37%
		累積%	70.48%	98.91%	99.63%	100.00%
8	監場人員在考試結束鐘聲響畢後，能即宣布停止作答並收回試卷（卡）	人數	2514	984	8	8
		百分比	71.54%	28.00%	0.23%	0.23%
		累積%	71.54%	99.54%	99.77%	100.00%
9	監場人員在考試進行時，能保持安靜，專心確實執行監場工作	人數	2422	1038	45	15
		百分比	68.81%	29.49%	1.28%	0.43%
		累積%	68.81%	98.30%	99.57%	100.00%

10	監場人員對於應考人所提意見或問題，能迅速妥善處理及反應	人數	2214	1245	22	8
		百分比	63.46%	35.68%	0.63%	0.23%
		累積%	63.46%	99.14%	99.77%	100.00%
11	監場人員接受應考人詢問時，能耐心、親切地答覆	人數	2239	1217	20	7
		百分比	64.28%	34.94%	0.57%	0.20%
		累積%	64.28%	99.22%	99.80%	100.00%
12	整體而言，監場人員在執行監場工作時具備專業及良好的工作態度	人數	2400	1084	30	7
		百分比	68.16%	30.79%	0.85%	0.20%
		累積%	68.16%	98.95%	99.80%	100.00%
	總計平均百分比	百分比	68.16%	30.84%	0.75%	0.25%
	總計累計百分比	累積%	68.16%	99.00%	99.75%	100.00%

圖 總計平均百分比圖

